

NOME: Susana Maria Barcelos Cardoso

MESTRADO EM: Políticas de Desenvolvimento de Recursos Humanos

ORIENTADOR: Prof. Doutor Pedro Miguel Alves Ribeiro Correia

DATA: 18/09/2017

TÍTULO DA TESE: O impacto do Trabalho Emocional na Satisfação no Trabalho:

O papel moderador da Perceção de Suporte da Chefia e da Perceção de Suporte dos Colegas de Trabalho

RESUMO

Vários estudos analisaram a relação existente entre o trabalho emocional e a satisfação no trabalho apresentando resultados contraditórios. Estes estudos centraram-se sobretudo na exploração de fatores individuais, pelo que pesquisas sobre a importância dos recursos de trabalho, sobre a forma como as organizações, mais especificamente a chefia e os colegas de trabalho, apoiam os seus colaboradores são, efetivamente, inexistentes.

O presente trabalho tem como objetivo preencher esta lacuna e assim compreender se a perceção de suporte da chefia e a perceção de suporte dos colegas de trabalho influenciam a relação entre o trabalho emocional e a satisfação no trabalho. Para estudar esta relação foram recolhidos dados de 121 colaboradores do departamento de operações de um parque temático presente em Portugal que se caracteriza por apresentar uma elevada exigência ao nível do trabalho emocional, nomeadamente ao nível da expressão de emoções positivas junto dos seus clientes. Os resultados demonstraram que, ao contrário do esperado, o trabalho emocional possui uma relação negativa significativa moderada com a satisfação no trabalho evidenciando que quanto maior for o trabalho emocional menor será a satisfação no trabalho. Adicionalmente não se verificou qualquer influência da perceção de suporte da chefia e da perceção de suporte dos colegas de trabalho na relação proposta. Não obstante estes resultados, este estudo contribui com evidências pertinentes para a investigação sobre a problemática da satisfação no trabalho.

Palavras Chave: satisfação no trabalho, trabalho emocional, perceção de suporte da chefia e perceção de suporte dos colegas de trabalho.